



## **Inovasi Perpustakaan dalam Menyediakan Kebutuhan Informasi untuk Mahasiswa Universitas Brawijaya di Era Pandemi Covid-19**

### ***Library Innovation in Providing Information Needs for Students of Brawijaya University in The Era of Pandemic Covid-19***

**Rohman Syaifudin<sup>1\*</sup> , Novita Cristyne<sup>2</sup>**

Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya

[rohmansyaifudin24@gmail.com](mailto:rohmansyaifudin24@gmail.com)

Received: 30<sup>th</sup> April 2023; Revised: 3<sup>rd</sup> June 2023; Accepted: 29<sup>th</sup> June 2023  
Available Online: 30<sup>th</sup> June 2023; Published Regularly: 30<sup>th</sup> June 2023

#### **Abstract**

**Background:** *The University of Brawijaya Library is a library under the auspices of the University of Brawijaya. Throughout its journey up until now, there are several services that need to be improved and enhanced, especially in the current situation of the Covid-19 virus, which has been declared as a pandemic. The library had to migrate to online services, but many library services are unknown to UB students due to the lack of library literacy programs and difficulties in accessing previous students' theses. Furthermore, it is suspected that these issues are also caused by internal factors of the library, such as human resources, hardware and software, or bureaucracy.* **Purpose:** *Therefore, this research aims to identify, describe, and analyze the existing problems.* **Methods:** *This research adopts a qualitative approach, with data collection through observation, interviews, and documentation. The data analysis used is descriptive analysis, which involves describing, interpreting, and drawing conclusions.* **Results:** *The findings of this research indicate that the innovation services of the University of Brawijaya Library have not been maximized, and many services are unknown to library users, such as Audio Visual Aids (AVA), the inaccessibility of previous students' theses, the lack of consistency between book availability and the online catalog, and limitations in the content of subscribed articles (not full-text).* **Conclusion:** *Based on these findings, the researcher recommends collaborating and cooperating with other parties, including universities or companies, for example, collaborating with information technology providers and external parties related to repositories.*

**Keywords:** *library innovation; Covid-19 pandemic; information needs.*

### Abstrak

**Latar belakang:** Perpustakaan Universitas Brawijaya merupakan perpustakaan dibawah naungan Universitas Brawijaya. Dalam perjalanannya sampai saat ini, terdapat beberapa layanan yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan, khususnya pada saat ini virus *Covid-19* yang sudah ditetapkan sebagai pandemi *Covid-19*, perpustakaan harus bermigrasi ke layanan online, namun banyak layanan perpustakaan yang tidak diketahui oleh mahasiswa UB dikarenakan minimnya program literasi perpustakaan, susah nya mengakses karya skripsi mahasiswa terdahulu. Lain daripada hal itu, diduga permasalahan tersebut juga disebabkan oleh faktor internal dari perpustakaan seperti dari sumber daya manusia, perangkat keras dan perangkat lunak atau birokrasinya. **Tujuan:** Oleh karenanya penelitian ini bermaksud mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis permasalahan yang ada. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif dengan menguraikan, menginterpretasikan dan pada akhirnya diambil satu kesimpulan. **Hasil:** Hasil penelitian ini disebutkan bahwa layanan inovasi Perpustakaan Universitas Brawijaya belum maksimal, ditemukan banyak layanan yang tidak diketahui oleh pemustaka, seperti *Audio Visual Aids* (AVA), tidak bisa teraksesnya skripsi mahasiswa tingkat sebelumnya, kurangnya kesesuaian antara ketersediaan buku dengan yang ada di katalog online, dan keterbatasan konten artikel yang dilanggan (tidak *fulltext*). **Kesimpulan:** Dari hal ini peneliti merekomendasikan untuk berkolaborasi dan berkerjasama dengan pihak lain, baik dengan perguruan tinggi atau dengan perusahaan, contohnya kolaborasi dengan pihak informasi dan teknologi serta pihak eksternal terkait dengan repositori.

**Kata kunci:** inovasi perpustakaan; pandemi covid-19; kebutuhan informasi

### Pendahuluan

Selama beberapa tahun terakhir, dunia menghadapi krisis kesehatan yang disebabkan oleh virus *Corona* atau *Covid-19*. Virus ini menyebar dengan cepat dan berdampak besar bagi kehidupan manusia. Protokol kesehatan, seperti memakai masker, mencuci tangan, dan menjaga jarak, diterapkan untuk meminimalkan penyebaran virus. Sebagai akibatnya, kegiatan belajar mengajar di sekolah dan perguruan tinggi berubah menjadi pembelajaran jarak jauh (PJJ) atau daring. Dalam kondisi ini, perpustakaan harus berperan penting dalam memenuhi kebutuhan informasi melalui penelusuran daring. Kebutuhan akan informasi yang mudah ditemukan sangat penting dilakukan, hal ini secara langsung berhubungan dengan perpustakaan.

Perpustakaan adalah institusi yang mengelola koleksi karya tulis, cetak, dan rekam untuk memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, informasi, dan rekreasi. Informasi dan perpustakaan saling terkait dan tidak bisa dipisahkan. Maka dari itu perpustakaan sebagai media penyedia informasi, inovasi sangat diperlukan supaya kebutuhan informasi pengguna terpenuhi. Penelitian ini melengkapi dari pendahulunya seperti penelitian dari Nurmayuni (2020) dengan judul "Layanan Online Perpustakaan Perguruan Tinggi Sebelum dan Sesudah Pandemi *Covid-19*: Studi Perpustakaan UIN Sunan Ampel sejak 2018 hingga 2020".

Penelitian ini membahas keadaan di era pandemi dimana semuanya dilakukan secara daring dan Perpustakaan Universitas Sunan Ampel mampu beradaptasi, namun penelitian ini hanya dari sudut pandang peneliti saja (*literatur review*). Penelitian kedua yaitu dari Priyadi (2020) penelitian dengan judul "Pandemi *Covid-19* dan Inovasi Perpustakaan Perguruan Tinggi" dengan studi kasus di Perpustakaan Universitas Padjajaran. Penelitian ini membahas mengenai dampak Pandemi *Covid-19* terhadap perpustakaan, namun dalam pembahasan inovasi Perpustakaan Universitas Padjajaran tidak dijelaskan

secara gamblang mekanisme penggunaan inovasi tersebut. Penelitian ketiga milik Fidelis (2020) dengan judul "*Usage of Information and Communication Technology to Support Innovative Library Services in Universities: A Case of the University of Dar es Salaam Wilbert Chagula Library*".

Penelitian ini membahas mengenai ketrampilan pustakawan dalam pemanfaatan teknologi informasi yang masih belum maksimal. Penelitian keempat milik Muhammad Abdullah Al Muwahhid (2017) dengan judul penelitian "Inovasi Perpustakaan Berbasis Teknologi untuk Layanan Informasi, Penelitian, dan Rekreasi di STMIK AKAKOM Yogyakarta". Penelitian ini membahas mengenai inovasi layanan yang masalahnya muncul dikarenakan permasalahan pada Perpustakaan STMIK AKAKOM Yogyakarta yang memang harus segera meng-*upgrade* untuk memaksimalkan lagi layanan perpustakaan berbasis teknologi. Berdasarkan dari poin empat penelitian sebelumnya, penelitian ini mengulas lebih kompleks (inovasi menyeluruh mulai dari kebijakan, proses, metode, sistem dan layanan) dengan melihat berbagai sudut pandang dari peneliti, narasumber internal dan narasumber eksternal (pengguna). Diharapkan adanya penelitian ini dapat menjadi rujukan bahwa untuk mencapai perpustakaan yang prima, banyak aspek yang perlu diperhatikan, bukan hanya pada layanannya saja.

Penelitian membahas tentang peran Perpustakaan Universitas Brawijaya dalam mengatasi perubahan pola perilaku pembelajaran akibat pandemi *Covid-19*. Penelitian ini fokus pada inovasi pemanfaatan teknologi informasi oleh perpustakaan dan mekanisme penggunaan serta pengoperasian inovasi tersebut. Tujuan penelitian ini adalah agar pembelajaran dapat berjalan dengan baik dan perpustakaan dapat beradaptasi dengan kondisi yang ada. Penelitian ini mengumpulkan data dari berbagai sudut pandang yang terkait. Perpustakaan Universitas Brawijaya terletak di Kota Malang dan merupakan salah satu perpustakaan dengan Akreditasi "A" dari Perpustakaan Nasional Republik Indonesia serta bersertifikat ISO 9001:2008. Namun, peneliti melihat bahwa layanan perpustakaan ini masih belum maksimal. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan oleh perpustakaan menunjukkan hasil yang menunjukkan kebutuhan akan peningkatan layanan. Dalam penelitian ini, peneliti menganalisis kondisi dan layanan perpustakaan, serta mengidentifikasi masalah yang ada.

Adapun tujuan penelitian ini yaitu mengidentifikasi masalah yang ada dalam layanan perpustakaan Universitas Brawijaya dan metode penelitian yang akan digunakan yaitu metode kualitatif. Data kualitatif akan dikumpulkan melalui wawancara dengan staf perpustakaan, pengguna perpustakaan, dan pihak terkait lainnya. Wawancara dilakukan untuk memahami secara mendalam masalah yang dihadapi dan melihat perspektif dari berbagai stakeholder. Data kuantitatif dikumpulkan melalui survei online kepada pengguna perpustakaan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap layanan yang ada dan mendapatkan masukan untuk perbaikan. Selanjutnya, peneliti menganalisis data untuk mengidentifikasi masalah utama yang dihadapi perpustakaan dalam menyediakan layanan selama pandemi. Beberapa masalah yang mungkin diidentifikasi meliputi akses terbatas ke koleksi fisik, kurangnya dukungan teknologi untuk pembelajaran jarak jauh, atau kesulitan dalam mengoperasikan sistem perpustakaan daring.

Berdasarkan hasil analisis, peneliti memiliki saran untuk inovasi teknologi informasi yang dapat membantu mengatasi permasalahan tersebut. Contoh inovasi yang dapat dipertimbangkan adalah pengembangan platform perpustakaan daring yang lebih interaktif dan mudah digunakan, penggunaan teknologi *RFID (Radio Frequency Identification)* untuk memudahkan pengelolaan koleksi, atau pemanfaatan media sosial

sebagai sarana komunikasi dan promosi layanan perpustakaan. Dalam tahap akhir penelitian, peneliti menyusun rekomendasi dan strategi implementasi inovasi tersebut. Rekomendasi ini dapat mencakup langkah-langkah konkrit yang dapat diambil oleh perpustakaan Universitas Brawijaya untuk meningkatkan layanan dan memenuhi kebutuhan pengguna di tengah perubahan pola perilaku pembelajaran akibat pandemi.

## Metodologi Penelitian

Metode Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian dengan menggunakan data yang dikumpulkan, dinyatakan dalam bentuk nilai relatif yang umumnya dilakukan pada penelitian sosial, dan hasilnya bersifat objektif, berlaku sesaat dan setempat (Sukardarumidi, 2006, hal. 104–113). Tujuan utama adalah untuk memberikan gambaran tentang inovasi perpustakaan dalam menyediakan kebutuhan informasi mahasiswa Universitas Brawijaya di era Pandemi *Covid-19* dan mengetahui bagaimana Perpustakaan Universitas Brawijaya beradaptasi. Penelitian ini akan mendeskripsikan fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan.

Fokus Penelitian ini terdiri dari dua bagian utama. Pertama, Inovasi Perpustakaan dalam Menyediakan Kebutuhan Informasi untuk Mahasiswa Universitas Brawijaya di era Pandemi *Covid-19*, yang mencakup inovasi kebijakan, proses, metode, sistem, dan produk atau layanan. Kedua, faktor pendukung dan hambatan Perpustakaan Universitas Brawijaya dalam implementasi inovasi tersebut. Lokasi penelitian dilakukan di Perpustakaan Universitas Brawijaya, Jl. Veteran, Ketawanggede, Kec. Lowokwaru, Kota Malang, Jawa Timur, Indonesia. Penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sekunder. Sumber data primer meliputi wawancara dengan narasumber seperti Kepala Perpustakaan dan koordinator bidang layanan. Data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen, laporan-laporan, dan artikel-artikel yang relevan dengan penelitian.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi non-partisipan dan wawancara semi terstruktur. Observasi non-partisipan memungkinkan peneliti untuk menjadi pengamat independen dan mencatat fenomena yang diamati. Wawancara semi terstruktur akan digunakan untuk mendapatkan informasi yang spesifik dari narasumber yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling dan simple random sampling. Adapun pengumpulan data dilakukan mulai dari tanggal 25 Desember 2020 – 29 November 2021. Pertanyaan yang diajukan yaitu mengenai apa saja inovasi yang dilakukan oleh perpustakaan Universitas Brawijaya saat pandemi covid-19 yang mencakup inovasi dari kebijakan, proses, metode, sistem dan layanan. Selain itu, pertanyaan yang diberikan juga mengenai faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan inovasi perpustakaan. Selain observasi dan wawancara, penelitian juga menggunakan metode dokumentasi. Metode dokumentasi yang digunakan yaitu pengumpulan data, dengan mencatat, menyalin, dan mendokumentasikan data yang sudah ada.

Uji keabsahan data dilakukan untuk memastikan data yang dikumpulkan dapat dipertanggungjawabkan dan terpercaya secara ilmiah. Adapun teknik yang dapat digunakan dalam uji keabsahan data menurut Wiliam Wiersma (dikutip oleh Sugiyono, 2019, hal. 368) yaitu triangulasi data. Triangulasi data dilakukan dengan membandingkan data dari berbagai sumber untuk memastikan kesesuaian dan keandalan. Langkah terakhir yaitu analisis data. Analisis data dilakukan dengan mengorganisir, mereduksi, menyajikan, dan menarik kesimpulan dari data yang telah dikumpulkan. Hasil analisis akan diinterpretasikan

dan dikaitkan dengan tujuan penelitian serta pertanyaan penelitian yang diajukan (Miles et al., 2014, hal. 14).

## Hasil dan Pembahasan

Pada penelitian ini disajikan dalam bentuk hasil setelah melakukan wawancara dengan narasumber, sesuai dengan observasi yang dilakukan bahwa inovasi perpustakaan masuk ke dalam tipologi inovasi sektor publik oleh Muluk, 2008, hal. 45) Terdiri dari inovasi kebijakan, inovasi proses, inovasi metode, inovasi produk, dan inovasi sistem.

### Inovasi Kebijakan

Dari hasil wawancara dengan Kepala Perpustakaan Universitas Brawijaya, kebijakan dimasa pandemi migrasi layana offline ke online. Hal ini sesuai dengan instruksi kebijakan yang dikeluarkan oleh Kepala Perpustakaan merujuk Surat Edaran Rektor Nomor: 504/UN10/TU/2021 tentang Perkuliahan Semester Genap Tahun Akademik 2020/2021, dan Surat No. 330/UN.10/TU/2021 tentang Pertimbangan Rektor.

### Inovasi Proses Pelayanan

Dari hasil wawancara dengan Kepala Perpustakaan, inovasi proses layanan bermigraris dari layanan offline ke online dimana untuk mengakses layanan perpustakaan bentuk digital referensi melalui akun SSO (*Single Sign On*) *Remote Xs* sehingga memungkinkan pemustaka untuk mengakses koleksi digital dari rumah. Berdasarkan hasil wawancara dengan pemustaka diketahui bahwa inovasi proses layanan di perpustakaan dapat dilakukan secara online mulai proses peminjaman melalui google form dan telusur koleksi digital.

Berdasarkan temuan di atas dan hasil observasi yang dilakukan menunjukkan bahwa untuk inovasi proses layanan ini memang benar bermigrasi dari layanan offline ke layanan online seperti proses peminjaman buku sekarang bisa dilakukan secara online fasilitas akses koleksi digital.

Gambar 1. Layanan Online di Perpustakaan Universitas Brawijaya



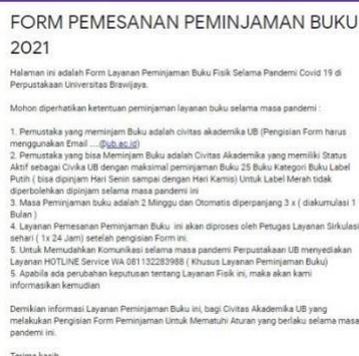
Sumber: (Perpustakaan Universitas Brawijaya, 2021)

### Inovasi Metode Pelayanan

Dari hasil wawancara dengan Kepala Perpustakaan, diketahui bahwa untuk metode layanan yang di perpustakaan ini dilakukan secara online yaitu memesan google form untuk buku cetak dan *Remote Xs* untuk koleksi digital dengan cara membuat akun terlebih dahulu. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh beberapa pustakawan yang menyatakan metode pelayanan di masa pandemi dilakukan secara online yaitu

menggunakan fasilitas WA, Gmail, *Gform* dan *Remote Xs*. Kemudian hasil wawancara dengan pemustaka juga ditemukan bahwa metode layanan menggunakan online mulai dari peminjaman meskipun tetap harus datang mengambil pesanan buku, kecuali untuk koleksi digital. Dari hasil wawancara tersebut dapat menunjukkan bahwa metode pelayanan sedang dalam proses peralihan dari layanan *offline* ke layanan *online*.

**Gambar 2. Peminjaman Google Form**



FORM PEMESANAN PEMINJAMAN BUKU  
2021

Halaman ini adalah Form Layanan Peminjaman Buku Fisik Selama Pandemi Covid 19 di Perpustakaan Universitas Brawijaya.

Mohon diperhatikan ketentuan peminjaman layanan buku selama masa pandemi :

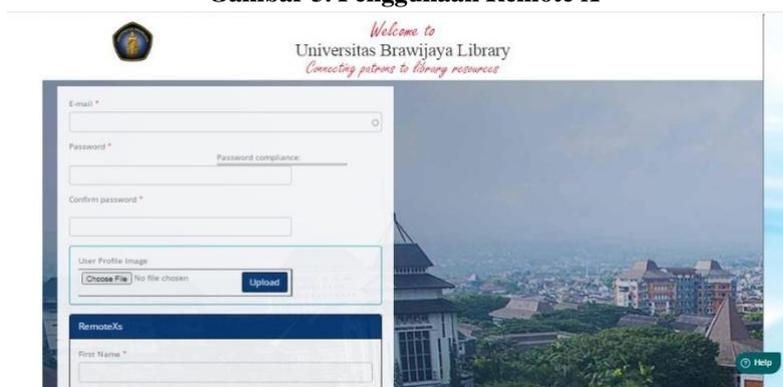
1. Pemustaka yang meminjam Buku adalah civitas akademika UB (Pengisian Form harus menggunakan Email ...@ub.ac.id)
2. Pemustaka yang bisa Meminjam Buku adalah Civitas Akademika yang memiliki Status Aktif sebagai Civita UB dengan maksimal peminjaman Buku 25 Buku Kategori Buku Label Putih ( bisa dipinjam Hari Senin sampai dengan Hari Kamis) Untuk Label Merah tidak diperbolehkan dipinjam selama masa pandemi ini
3. Masa Peminjaman buku adalah 2 Minggu dan Otomatis diperpanjang 3 x ( diakumulasi 1 Bulan )
4. Layanan Pemesanan Peminjaman Buku ini akan diproses oleh Petugas Layanan Sirkulasi sehari ( 1x 24 Jam) setelah pengisian Form ini.
5. Untuk Memudahkan Komunikasi selama masa pandemi Perpustakaan UB menyediakan Layanan HOTLINE Service Via 081152239881 ( Khusus Layanan Peminjaman Buku)
5. Apabila ada perubahan keputusan tentang Layanan Fisik ini, maka akan kami informasikan kemudian

Demikian informasi Layanan Peminjaman Buku ini, bagi Civitas Akademika UB yang melakukan Pengisian Form Peminjaman Untuk Mematuhi Aturan yang berlaku selama masa pandemi ini.

Terima kasih

Sumber: (Perpustakaan Universitas Brawijaya, 2021)

**Gambar 3. Penggunaan Remote X**



Welcome to  
Universitas Brawijaya Library  
Connecting patrons to library resources

E-mail \*

Password \*

Confirm password \*

User Profile Image

Choose File No file chosen Upload

RemoteXs

First Name \*

Sumber: (Perpustakaan Universitas Brawijaya, 2021)

## Inovasi Sistem

Dari hasil wawancara dengan Kepala Perpustakaan, dapat disimpulkan bahwa inovasi sistem yang berbeda dimasa pandemi hanya pada tata kelola interaksi antara pegawai yaitu secara online, karena hal ini juga ada pembagian kerja juga 50% dirumah, 50% dikantor. Pernyataan tersebut didukung oleh pernyataan dari beberapa pustakawan yang menyatakan bahwa dimasa pandemi sistem interaksi antar karyawan perpustakaan dilakukan secara daring dan ada pembagian jadwal masuk. Kemudian inovasi sistem layanan tersebut berdampak pada layanan pemustaka, yaitu buku cetak bisa diambil dan dipinjam dengan jarak satu minggu dari pengisian *gform*.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan menunjukkan bahwa tata kelola pemerintahan di perpustakaan juga beradaptasi dimana pegawai ada yang bekerja dari rumah, ada yang bekerja dikantor, hal ini dilakukan secara bergiliran yaitu disesuaikan dengan keadaan pandemi seperti pembagian jadwal kerja, yang mana satu sama lain saling melengkapi.

**Gambar 4. Jadwal Bekerja di Kantor (WFO) UPT Perpustakaan**

JADWAL BEKERJA DI KANTOR (WFO) UPT PERPUSTAKAAN					
Tanggal 9 - 20 Agustus 2021					
No.	Senin	Selasa	Rabu	Kamis	Jumat
1.	Heri Prayitno	Pitoyo Widhi A., S.Si, M.Si	Wahyu Tri Sasongko	Anisri Nurul Fajriyah, A.Md.	Dhika Hariyanto
2.	Roh Santoso	Ahmad Satria Very S.	Anik Indriani	Saputra Yuono	Agus Suailo
3.	Dedi Iskandar	Gabriel Wahyu P., SAP.	Dedi Iskandar	Gabriel Wahyu P., SAP.	Samsul Anfin

Keterangan:

- Kasub Koordinator Tata Usaha setiap hari WFO dan bertindak sebagai PIC
- Pegawai yang Bekerja Dari Rumah harus siap sedia jika sewaktu-waktu dibutuhkan di Kantor (on call)

Malang, 9 Agustus 2021  
 Kepala UPT Perpustakaan UB  
  
 Muhammad Effendi Noor  
 196507251990021004

Sumber: (Perpustakaan Universitas Brawijaya, 2021)

## Inovasi Produk/Layanan

Inovasi produk atau layanan perpustakaan sendiri terdapat beberapa produk/layananya yakni sebagai berikut:

### 1. Layanan Orientasi Perpustakaan

Dari hasil wawancara dengan Koordbid. Layanan Pengguna, dijelaskan bahwa layanan orientasi di masa pandemi ini dilakukan secara daring dengan program “Pelatihan Literasi”. Namun, menurut pemustaka ada yang belum mengetahui tentang program “Pelatihan Literasi khususnya mahasiswa baru angkatan 2021. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan, adanya pandemi ini juga menyebabkan semua kegiatan yang biasa dilaksanakan secara *offline*, dirubah menjadi kegiatan secara online. Contohnya yaitu kegiatan orientasi/pengenalan layanan perpustakaan dilakukan secara daring melalui zoom, lewat kegiatan pelatihan literasi. Namun dari hasil semua wawancara dan observasi masih ada yang belum mengetahui terkait pelatihan literasi di masa pandemi.

**Gambar 5. Pengumuman Program Literasi Informasi Tahun 2021**



Pelatihan Literasi Informasi 2021

Kegiatan:

Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan kami di masa pandemi ini, Perpustakaan UB mengadakan Pelatihan Literasi Informasi. Dalam pelatihan ini kami akan memberikan materi-materi yang penting bagi mahasiswa dan dosen antara lain:

1. Pengembangan Layanan Online Perpustakaan UB
2. Penerapan Single Sign-On (SSO) Remote-Id dan Repository UB
3. Optimalisasi Penemuan di Resources yang dilanggan UB.

Pelatihan Literasi Informasi akan diadakan mulai tanggal 23 Februari 2021 s.d 13 April 2021 setiap hari Selasa pukul 09.00 - 11.30 WIB secara online via Zoom.

Adapun syarat peserta Pelatihan Literasi Informasi sebagai berikut:

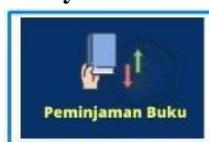
- Mahasiswa atau Dosen Universitas Brawijaya
- Melakukan pendaftaran dengan menggunakan email lokal UB
- Sudah memiliki akun SSO Single Sign-On Remote-Id

Sumber: (Perpustakaan Universitas Brawijaya, 2021)

### 2. Layanan Sirkulasi dan Peminjaman

Dari hasil wawancara dengan Koorbid. Layanan Pengguna, diketahui bahwa layanan sirkulasi dan peminjaman menggunakan *Gform* yang terhubung dengan *Gmail*. Selain itu dari hasil wawancara dengan pemustaka, disebutkan bahwa banyak pemustaka belum mengetahui inovasi layanan ini. Sedangkan beberapa pemustaka ada yang sudah mengetahui layanan tersebut, namun kebanyakan tidak menggunakan dikarenakan jarak yang terlalu jauh untuk mengambil buku di perpustakaan Universitas Brawijaya. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan, layanan sirkulasi juga menunjukkan perubahan dalam melakukan pelayanan sirkulasi yang awalnya secara luring menjadi daring.

**Gambar 7. Layanan Sirkulasi Online**



Sumber : (Perpustakaan Universitas Brawijaya, 2021).

### **3. Layanan Referensi**

Dari hasil wawancara dengan Koorbid. Layanan Pengguna, disebutkan bahwa layanan referensi bisa menggunakan *Remote Xs* yang didalamnya memuat *e-journal* dan *e-book*. Kemudian dari hasil wawancara dengan pemustaka diketahui bahwa masih banyak yang belum mengetahui layanan *Remote Xs*. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa layanan referensi masih ada dan bisa diakses di website perpustakaan seperti *e-book* dan *e-journal* lewat layanan *SSO (Single Sign On) Remote Xs*. Layanan ini memungkinkan pemustaka untuk mengakses koleksi digital dengan menggunakan alamat email yang memiliki domain universitas.

### **4. Layanan Deposit**

Dari hasil wawancara dengan Koorbid. Layanan Teknis, dijelaskan bahwa pada masa pandemi layanan deposit berfokus pada sumber buku digital. Hal ini selaras dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan para pustakawan di layanan teknis yang menyebutkan bahwa selama pandemi, layanan teknis difokuskan pada koleksi digital namun terkendala oleh alat dan teknologi yang belum memadai serta kurangnya jumlah sumber daya manusia yang bertugas di layanan teknis.

### **5. Layanan Reserve Book (Buku Tandon)**

Layanan *reserve book* adalah layanan yang dilakukan dengan cara menyiapkan koleksi cadangan untuk koleksi yang memiliki tingkat peminjaman yang tinggi. Dari hasil wawancara dengan Koorbid. Layanan Teknis, dijelaskan bahwa di masa pandemi dikarenakan fokusnya ke koleksi digital sehingga layanan *reserve book* tidak mampu beroperasi karena adanya keterbatasan sumber daya manusia dan teknologi. Selain itu dari sisi pemustaka masih banyak yang belum mengetahui layanan *reserve book* ini, adapun yang mengetahui terkendala dengan jarak sehingga hanya menggunakan layanan daring saja. Berdasarkan dari hasil observasi dan wawancara diatas menunjukkan bahwa

untuk layanan memiliki kendala pada sumber daya manusia yang terbatas dan teknologi yang telah usang.

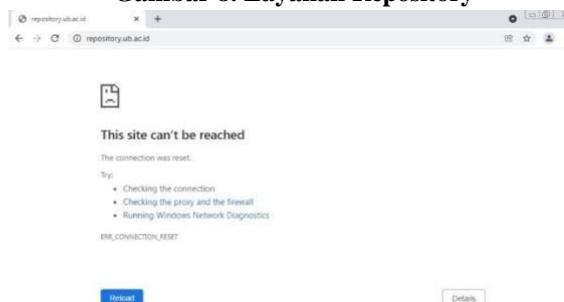
#### 6. Layanan AVA (*Audio Visual Aids*)

Dari hasil wawancara dengan Koorbid. Layanan Pengguna, diketahui bahwa layanan AVA (*Audio Visual Aids*) sudah mulai ditinggalkan karena sedikit sekali mahasiswa menggunakan layanan tersebut. Dan hal tersebut didukung dengan pernyataan dari pemustaka bahwa mereka tidak mengetahui mengenai layanan AVA. Berdasarkan hasil wawancara, disimpulkan bahwa layanan AVA pada masa pandemic sudah tidak berjalan.

#### 7. Layanan Khusus

Dari hasil wawancara dengan Koorbid. Layanan Pengguna, layanan khusus di masa pandemi mengalami kendala (*e-repository*) yaitu sering *maintenance*, dikarenakan keterbatasan perangkat computer dan sumber daya manusia. Kekurangan layanan khusus juga diungkapkan oleh pemustaka, yaitu pemustaka memiliki kendala dalam mengakses. Sehingga menghambat proses pencarian contoh tugas akhir angkatan sebelumnya. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan menunjukkan bahwa untuk repository ini permasalahan yang tak kunjung diselesaikan sampai sekarang. Tidak berfungsinya layanan ini, menyebabkan mahasiswa menjadi terhambat dalam melakukan kegiatan penelitian.

Gambar 8. Layanan Repository



Sumber: (Perpustakaan Universitas Brawijaya, 2021)

#### 8. Layanan Penelusuran Pustaka

Dari hasil wawancara dengan salah satu pustakawan, dapat disimpulkan bahwa layanan *OPAC* didesain secara online dari awal, sehingga dimasa pandemi ini tidak ada perubahan. Kemudian dari sisi pemustaka dimasa pandemi ini jarang menggunakan layanan ini dikarenakan lebih tertarik menggunakan layanan koleksi digital, adapun yang menggunakan mengalami kendala kesesuaian ketersediaan koleksi dimana tidak sinkron antara yang terdapat di *OPAC* dengan koleksi di perpustakaan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa pada layanan *OPAC* sudah dilakukan secara *online*, sehingga sudah cukup beradaptasi dengan kondisi pandemic. Namun beberapa pengguna menemukan bahwa sinkronisasi data yang ada di *OPAC* dengan keadaan dilapangan terkait ketersediaan bahan pustaka harus diperhatikan, karena masih ada ketidaksesuaian seperti di *OPAC* status koleksi

tersedia, namun di lapangan bahan pustaka tersebut kosong.

**Gambar 9. Layanan OPAC**



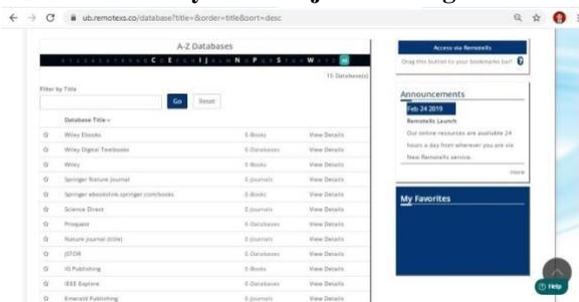
Sumber: (Perpustakaan Universitas Brawijaya, 2021)

## 9. Layanan Kerjasama Koleksi Digital

Kerjasama silang layan sangat penting karena akan semakin memperkaya informasi yang ada di perpustakaan. Dari hasil wawancara dengan Koordib Pengembangan dan Kerjasama, bahwa dimasa pandemi tetap melakukan kerjasama mulai dengan vendor *penerbit e-journal* dan *e-book*. Adapun beberapa vendor yang bekerja sama dengan perpustakaan Universitas Brawijaya yaitu *Cambridge e-journals*, *E-Journals*, *CNKI*, *EBSCO*, *Emerald Publishing*, *IEEE Explore*, *IG Publishing*, *JSTOR*, *Nature journal*, *Proquest*, *Science Direct*, *Springer ebooklink.springer.com/books*, *Springer Nature Journal*, *Wiley*, *Wiley Digital Textbooks*, dan *Wiley Ebooks*. Sedangkan menurut pemustaka, mereka masih sering menemukan kendala berkaitan dengan hak akses jurnal yang statusnya masih tertutup. Sehingga, hal tersebut menghambat pencarian informasi sumber informasi digital yang dibutuhkan oleh pemustaka.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan menunjukkan bahwa untuk layanan ini cukup baik khususnya kerjasama dengan vendor, namun juga perlu diperhatikan terkait *collector literatur* yang disediakan kadang tidak semuanya dapat diunduh ataupun kelengkapan juga perlu ditingkatkan seperti dari vendor *Springer Nature* dengan judul “Innovation by Richard N. Foster” (ebook) yang hanya bisa dilihat bagian daftar isi dan bagian penutup, vendor *Emerald* dengan judul “Anti-Corrosion Methods and Materials” (article) tidak bisa dilihat semuanya, vendor *Science Direct* dengan judul “Introduction: Science Libraries and Service Innovation by Alvin Hutchinson” (artikel) hanya bisa dilihat abstraknya saja”.

**Gambar 10. Layanan Kerjasama dengan Vendor**



Sumber: (Perpustakaan Universitas Brawijaya, 2021)

Dalam menjalankan inovasi perpustakaan tersebut, terdapat faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan inovasi perpustakaan di masa pandemic. Adapun faktor pendukung dan penghambat yaitu :

- Faktor Pendukung

1. Kepemimpinan

Sesuai dengan yang diteliti oleh peneliti dalam wawancara yang dilakukan mengenai kepemimpinan sendiri di Perpustakaan Universitas Brawijaya dapat disimpulkan bahwa gaya kepemimpinan baik, dimana gaya kepemimpinan di organisasi ini memberikan kebebasan bagi semua stake holder yang ada didalamnya, semua diikut sertakan dalam menjalankan sebuah organisasi sesuai dengan tupoksinya masing-masing,

2. Budaya Informasi

Jika suatu organisasi publik mampu membangun budaya inovasi, maka dapat dipastikan bahwa keberlanjutan sistem inovasi akan lebih terjamin dan telah mendarah daging dalam kemampuan setiap anggota organisasi (Muluk, 2008, hal. 49). Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya inovasi yang ada di Perpustakaan Universitas Brawijaya cukup berjalan dengan baik dimana hal ini bisa dilihat bahwa ada program evaluasi kinerja layanan setiap tahunnya dimana dalam prosesnya nanti akan disimpulkan mana yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan kedepannya.

3. Pengembangan Sumber Daya Manusia

Pengembangan sumber daya manusia dilakukan dengan tujuan untuk menguasai perkembangan mutakhir (Muluk, 2008, hal. 49). Pengembangan sumber daya manusia sangatlah penting karena mereka lah yang akan menggerakkan kegiatan di organisasi tersebut. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Perpustakaan Universitas Brawijaya bisa dibilang baik dalam hal pengembangan sumber daya manusia mulai dari pelatihan mandiri, atau dengan mengirimkan koleganya ke pelatihan luar yang sesuai dengan jabatan yang diemban.

4. Pengembangan Tim Kerja dan Kemitraan

Keberadaan tim kerja inovasi dibutuhkan untuk memperkuat program pengembangan inovasi sektor publik karena pada awalnya program inovasi tak dapat berjalan dengan sendirinya tak dapat pula dijalankan sendirian (Muluk, 2008, hal. 50). Dari pemaparan diatas bahwa pengembangan tim dan kemitraan sangatlah penting karena dengan kolaborasi tujuan tersebut akan tercapai lebih cepat, tepat dan baik. Hal ini berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pengembangan tim kerja dan kemitraan Perpustakaan Universitas Brawijaya selalu membuat tim kerja baik dalam melakukan tupoksi, maupun kerjasama dengan pihak lainya.

- Faktor Penghambat

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat satu faktor penghambat dalam pelaksanaan inovasi yaitu lingkungan di luar sektor publik. Hambatan ini terjadi dikarenakan adanya keraguan publik terhadap efektivitas suatu program dan kesulitan dalam melaksanakan program (Muluk, 2008, hal. 52). Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa ternyata masih banyak mahasiswa yang masih bingung cara menggunakan layanan yang dimiliki oleh perpustakaan. Dengan adanya hal ini, tentunya menghambat pelaksanaan inovasi dari perpustakaan.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis, dapat diketahui bahwa inovasi yang dilakukan oleh perpustakaan Universitas Brawijaya sudah melakukan berbagai jenis inovasi sebagai bentuk penyesuaian layanan di masa pandemi. Pertama, bentuk inovasi kebijakan, yaitu dengan melakukan perubahan kebijakan untuk semua layanan dilakukan secara online. Kedua, untuk inovasi proses layanan, dilakukan dengan cara memberikan alur pelayanan yang jelas untuk pencarian literatur secara online. Ketiga, dalam inovasi metode pelayanan dilakukan dengan cara memberikan kesempatan kepada pemustaka untuk mencari ketersediaan buku melalui katalog online dan mengambil ke perpustakaan apabila dibutuhkan literatur cetaknya. Keempat, inovasi sistem yang dilakukan dengan cara membuat jadwal untuk pegawai dalam melakukan tugas yaitu bekerja dari rumah dan bekerja di kantor. Terakhir, dalam inovasi produk memiliki sembilan layanan yaitu, layanan orientasi perpustakaan, layanan sirkulasi dan peminjaman, layanan referensi, layanan deposit, layanan reserve book, layanan audio visual aids, layanan khusus, layanan penelusuran pustaka dan layanan kerjasama koleksi digital. Selain menganalisis inovasi yang dilakukan oleh perpustakaan Universitas Brawijaya, dari hasil penelitian juga menemukan beberapa faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan inovasi. Adapun faktor pendukung yaitu kepemimpinan, budaya informasi, pengembangan sumber daya manusia serta pengembangan tim kerja dan kemitraan. Sedangkan yang menjadi faktor penghambat yaitu kondisi di luar sektor publik, yaitu kondisi pemustaka.

## Daftar Pustaka

- Aminudin, N. A. (2018). *Inovasi Layanan Sistem Interaktif Pemustaka (SISKA) dalam Peningkatan Layanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta*. UIN Sunan Kalijaga.
- Batley, S. (2007). *Information Architecture for Information Professionals*. Chandos Publishing.
- Colaklar, H. (2014). Evaluation of Innovative Services at University Libraries. *Journal of The Balkan Union of Oncology*, 2(2), 12–25.
- Dawson, C. (2010). *Metode Penelitian Praktis: Sebuah Panduan*. Pustaka Pelajar.
- Ellitan, L., & Anatan, L. (2009). *Manajemen Inovasi Transformasi Menuju Organisasi Kelas Dunia*. Alfabeta.
- Feather, J., & Sturges, P. (2013). *International Encyclopedia of Information and Library Science* (2 ed.). Routledge.

- Fidelis, A. (2020). Usage of Information and Communication Technology to Support Innovative Library Services in Universities: A Case of the University of Daressalaam Wilbert Chagula Library. *Journal of University of Daressalaam Library*, 13(2), 3–17.
- Fontana, A. (2011). *Manajemen Inovasi dan Penciptaan Nilai*. Cipta Inovasi Sejahtera.
- Guner, R., Hasanoglu, I., & Aktas, F. (2020). Covid-19: Preventions and Control Measures in Community. *Turkish Journal of Medical Science*, 50(1), 571–577.
- Herlina. (2010). *Minat Belajar*. Bumi Aksara.
- Himayah. (2013). Layanan dan Pelayanan Perpustakaan: Menjawab Tantangan Era Teknologi Informasi. *Khasanah Al-Hikmah*, 1(1), 1–6.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Publik, (2008).
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2014 Tentang Sanitasi Total Berbasis Masyarakat, 11 (2014).
- Makmur, & Thahir, R. (2012). *Inovasi dan Kreativitas Manusia dalam Administrasi dan Manajemen*. Refika Aditama.
- Malik, R. R., Sukaesih, Rukmana, E. N., & CMS, S. (2020). Inovasi Pelayanan Perpustakaan di Taman Baca Masyarakat Lingkaran Cahaya Selama Pandemi Covid-19. *Jurnal Perpustakaan dan Ilmu Informasi*, 2(1), 48–62.
- Miles, M., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3 ed.). SAGE Publications.
- Muluk, M. R. K. (2008). *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Bayu Media Publishing.
- Noor, I. (2013). *Desain Inovasi Pemerintah Daerah*. UB Press.
- Nurmayuni, S. (2020). Layanan Online Perpustakaan Perguruan Tinggi Sebelum dan Sesudah Pandemi Covid-19: Studi Perpustakaan UIN Sunan Ampel Sejak 2018-2020. *Indonesian Journal of Academic Librarianship*, 4(1), 23–40.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, (2007). Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. (2004). *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Departemen Pendidikan Nasional Republik Indonesia.
- Poerwadarminto. (2002). *Kamus Besar Bahasa Indonesia, Departemen Pendidikan Nasional* (3 ed.). Balai Pustaka.
- Priyadi, D. H., Sukaesih, Rukmana, E. N., & CMS, S. (2020). Pandemi Covid-19 dan Inovasi Perpustakaan Perguruan Tinggi. *Jurnal Perpustakaan dan Ilmu Informasi*, 2(1), 74–87.
- Robert, A. (2016). *Belajar untuk Inovasi* (Terjemah). Oecd (Organisation for Economic Cooperation and Development).
- Rosian, N. R., & Maha, R. N. (2020). Layanan Perpustakaan di Era Pandemi sebagai Implementasi Industri 4.0: Studi Kasus PDDI LIPI. *JIPi (Jurnal Perpustakaan dan Informasi)*, 5(2), 118–131.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (2 ed.). Alfabeta.
- Sukardarumidi. (2006). *Metodelogi Penelitian Petunjuk Praktis untuk Peneliti Pemula*. Gajahmada University Press.
- Sulistyo-Basuki. (2014). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Universitas Terbuka.

- Sutopo, A. H. (2012). *Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Pendidikan*. Graha Ilmu.
- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. STIALAN Press.
- Thenint, H. (2010). *Mini Study 10 Innovation in the Public Sector*. Inno Gripe.
- Trimahardika, R., & Sutinah, E. (2017). Penggunaan Metode Rapid Application Development dalam Perancangan Sistem Informasi Perpustakaan. *Jurnal Informatika*, 4(2), 249–260.
- Yanti, N. P. E. D., Nugraha, I. M. A. D. P., & Wisnawa, G. A. (2020). Gambaran Pengetahuan Masyarakat tentang Covid-19 dan Perilaku Masyarakat di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Keperawatan Jiwa*, 8(3), 485–490.
- Yusuf, P. M. (2009). *Ilmu Informasi, Komunikasi, dan Kepustakaan*. Bumi Aksara.
- Yusuf, P. M., & Subekti, P. (2010). *Teori dan Praktik Penelusuran Informasi*. Kencana.